Monitor telefónico para Outlook 2003

Manual de usuario



Índice

Monitor telefónico para Outlook 2003

Manual de usuario

1. Configuración inicial

Al iniciar Oulook 2003, nos pedirá el nombre de usuario y contraseña que se nos ha proporcionado al pedir el alta del servicio de *Monitor telefónico y “click to call”* para Outlook. Una vez introducidos los datos **(2)** y **(3)**, pulsaremos en “*Conectarse” (cada vez que inicie Outlook le pedirá dicha contraseña si no ha pulsado en “recordar contraseña”).*

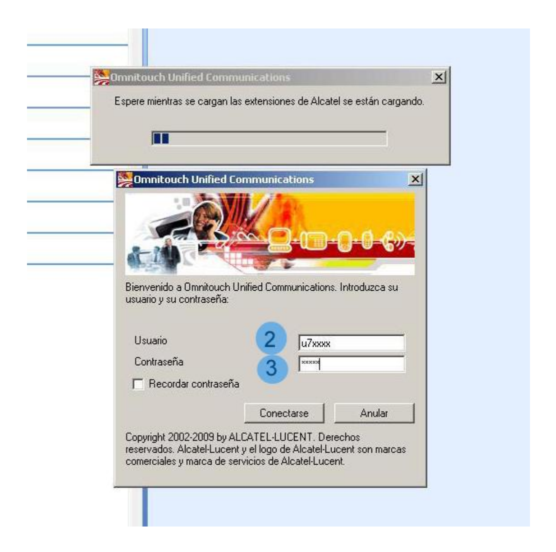


Figura 1. Autenticación OmniTouch Unified Communications

Antes de empezar con las funcionalidades del servicio, debemos tener **configurado** el servicio de telefonía como sigue.

Primero, iremos a la barra superior y pulsaremos en “*Herramientas > Opciones”*

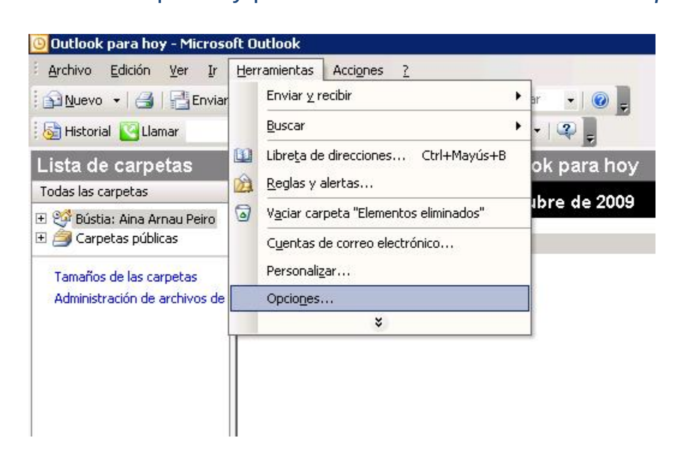


Figura 2. Configuración Servicio de Telefonía

A continuación iremos a la pestaña OmniTouch UC y pulsaremos "*Modificar*" en la sección de Configuración de Telephony services **(1)**

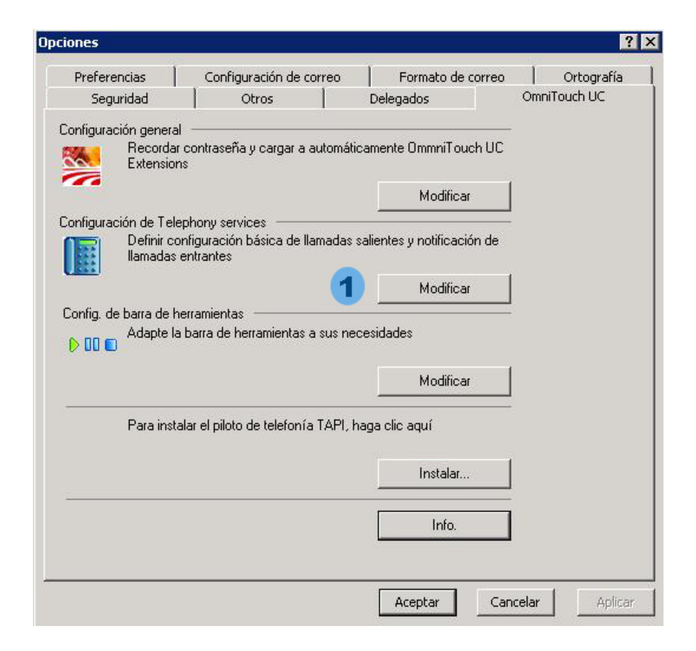


Figura 3. Configuración Servicio

En el método para realizar las llamadas seleccionaremos *"Seleccione el número de teléfono del interlocutor"* **(2)** y, para guardar la actualización, pulsaremos "*OK*".



Figura 4. Método para realizar las llamadas

2. Presentación de la interfaz



Figura 5. Menú Servicio de Telefonía

- **(1)** Historial
- **(2)** Combo
- **(3)** Llamar
- **(4)** Descolgar
- **(5)** Colgar
- **(6)** Transferir una llamada, establecer una conferencia a tres, consultar la ficha de su interlocutor de forma manual o seleccionar un destinatario de correo electrónico en el directorio UDA.
- **(7)** Para acceder a la ayuda en línea de OmniTouch Unified Communications

3. Historial de llamadas

En la barra de herramientas de Telephony Services, haremos clic en Historial **(1)** Aparece el histórico de llamadas (Figura 6)

En cada llamada se mostrará la fecha, el nombre y los datos de contacto telefónicos del interlocutor, así como un icono que permite reconocer rápidamente el tipo de llamada en cuestión:

: Llamada entrante con comunicación establecida

: Llamada saliente con comunicación establecida

: Llamada entrante sin respuesta

: Llamada saliente sin respuesta

En las llamadas sin respuesta, el icono es de color rosa si no ha tratado la llamada, y azul si la ha tratado.

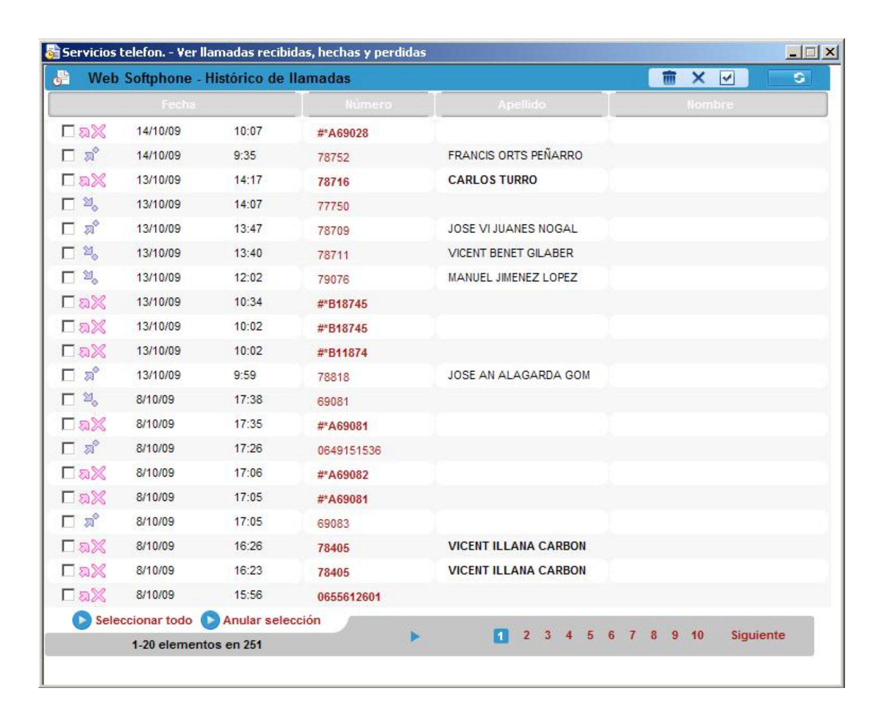


Figura 6. Registro de llamadas

4. Uso de las funcionalidades de telefonía estándar

Para aceptar la llamada.

Para llamar, escriba un Para realizar una llamada introduciendo o seleccionando un número de teléfono en el Combo (En el Combo aparecerá una lista de los 5 últimos números llamados).

Para realizar una llamada usando el botón "Llamar" deberá seleccionar el contacto previamente:

Situándose en el mensaje enviado por ese contacto o bien seleccionando la ficha del contacto en la base de datos de contactos de Outlook.



Si un contacto tiene más de un número y cuando lo llame no te da la opción de seleccionar un número revise la configuración tal como hemos explicado anteriormente (figuras 2, 3 y 4)

Para terminar la llamada pulsaremos el botón Colgar

Para transferir una llamada realizaremos los pasos siguientes:

1. Llamaremos a una extensión.
2. Mientras estamos hablando con dicha extensión, realizamos la siguiente llamada a otro interlocutor (La primera llamada permanece en espera)
3. Pulsamos el botón de “*Transferir*” el cual producirá que el primer interlocutor hable con el segundo y el que ha transferido la llamada abandone las dos llamadas.

Para establecer una conferencia a tres realizaremos los pasos siguientes:

1. Llamaremos a una extensión.
2. Mientras estamos hablando con dicha extensión, realizamos la siguiente llamada a otro interlocutor (La primera llamada permanece en espera)
3. Pulsamos el botón de “*Conferencia*” el cual producirá una conferencia a tres, es decir, que hable el primer interlocutor con el segundo y con el que ha realizado la conferencia.

5. Realización de una llamada

Hay cuatro opciones para realizar una llamada:

a) Introducir un número de teléfono

Debemos introducir el número de teléfono en el Combo y pulsar Intro o bien “Llamar”.

b) Introducir un nombre existente en la central telefónica

Introduciremos un nombre o parte del mismo tal como mostramos en la figura 7 y, a continuación, pulsaremos Intro.

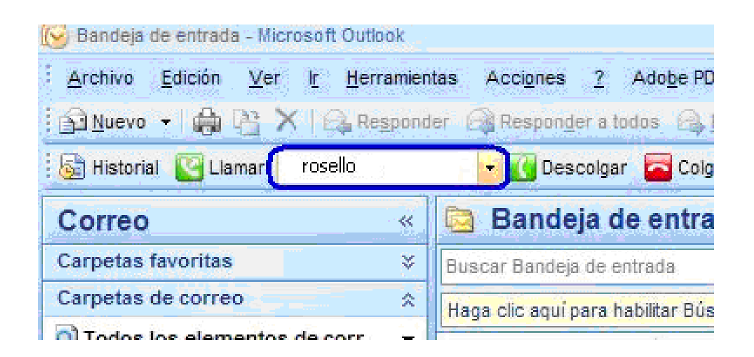


Figura 7. Llamada a una persona

Se abrirá un navegador web (figura 8) en el que aparecen todas las personas con dicho nombre existentes en la base de datos de la central telefónica.

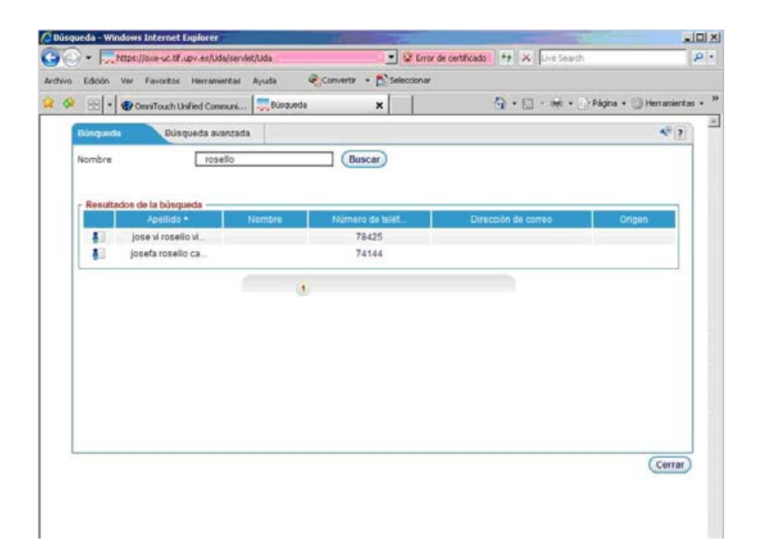


Figura 8. Personas en la base de datos con un nombre dado

Para llamar a la persona de la lista de Resultados, haremos clic en su número de teléfono.



Esta información se muestra exclusivamente si la persona buscada está en el directorio de la central telefónica, que no coincide con el directorio UPV.

c) Introducir un nombre de la lista de contactos de Outlook

Accederemos a *Contactos* de Outlook e introduciremos el nombre de nuestro contacto en el Combo. Si dicha persona tiene más de un número de teléfono, aparecerá un desplegable para que seleccione el número al que desee llamar.

d) Volver a llamar al remitente de un correo

Seleccionaremos el mensaje del remitente al que desea llamar. En el grupo de barra de herramientas de Telephony Services, haremos clic en . El sistema realiza la llamada.

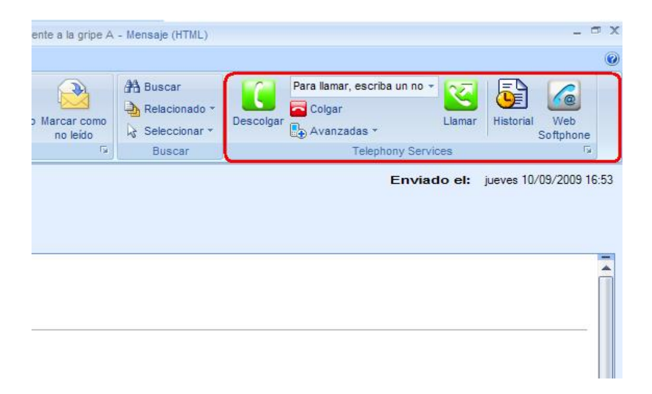


Figura 9. Llamada desde un correo recibido



El sistema llama al número de teléfono del remitente del mensaje (que figura en el directorio interno de la empresa). La llamada sólo se puede realizar si el número de la persona con la que se quiere contactar se encuentra en la lista de contactos personales o en los directorios públicos de Outlook.

En las cuatro opciones, una vez introducido el número, sonará nuestro teléfono y al descolgar se realizará la llamada hacia el destinatario.

6. Consulta de la ficha de su intelocutor

a) De forma automática

Si ha configurado el mensaje emergente automático que desea mostrar *(Ver apartado de personalización)*, surgirá durante el tiempo establecido desde la parte inferior de la pantalla. En el caso de las llamadas externas, sólo se indica el número del llamante.

Mientras se visualiza el mensaje emergente, descuelgue **(1)** y haga clic en la flecha de la esquina superior **(2)**



Figura 10. Alerta Emergente

Como podemos ver en la figura anterior, al pulsar en la flecha del mensaje emergente aparecen dos nuevas opciones. Si pulsamos sobre ***“Buscar ficha de contacto de Outlook”*** **(3)** nos mostrará la tarjeta de contacto del llamante. Se busca en los directorios personal y corporativo. Si se encuentra un contacto, se mostrará la tarjeta de contacto.



Si no se encuentra ningún contacto y ha marcado la casilla Crear una tarjeta de contacto en la herramienta Opciones, aparecerá una nueva tarjeta para que la rellenemos y la guardemos.

Si pulsamos sobre ***“Crear recordatorio rellamada”*** **(4)** nos aparecerá una nueva ventana con una cita en la que, después de guardar y cerrar el mensaje, se activa una cita en el Calendario Outlook.

Si tenemos el **correo electrónico del contacto** que nos está llamando, en el mensaje emergente nos mostrará una dirección de correo electrónico en forma de hipervínculo. Haremos clic en el vínculo para abrir un Nuevo mensaje en Outlook.

b) De forma manual

Si no deseamos consultar de forma automática la ficha del interlocutor cada vez que recibamos una llamada, podemos hacer una consulta manual con Outlook.

*Esta función **sólo** está disponible durante el transcurso de su comunicación.*

Para ello, pulsaremos en *"Más"* (tal como indicamos en la figura 5 **(6)**) y haremos clic en . Se mostrará la ficha de su interlocutor.



Esta información sólo aparece si el interlocutor forma parte de su base de datos de contactos o de los directorios públicos de Outlook.

7. Personalización del sistema

Primero, iremos a la barra superior de Outlook y pulsaremos en "*Herramientas > Opciones"* tal y como indicamos en la Figura 2. Luego iremos a la pestaña *"OmniTouch UC"* **(1)** para personalizar cada una de las configuraciones mostradas en la figura 11.

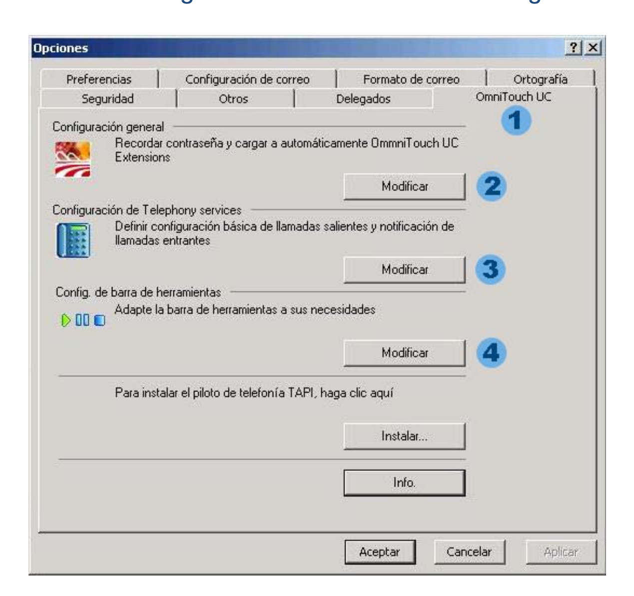


Figura 11. Personalización del sistema

Configuración general

Cada vez que iniciamos sesión nos aparece la ventana de autenticación. Para no tener que identificarnos cada vez que iniciemos Outlook pulsaremos en *"Modificar"* **(2)** (Figura 11)

Nos aparecerá una pantalla como la de la figura 12 en la que nos muestra la información del servidor y las dos opciones a modificar. Marcaremos la/s casillas según nos convenga.

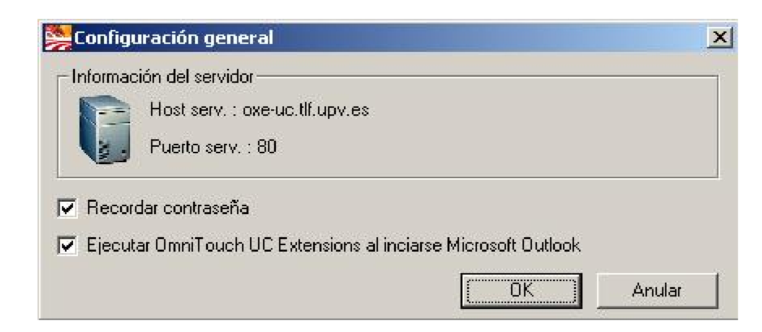


Figura 12. Configuración general

Configuración de Telephony services

Para modificar la configuración básica tanto de las llamadas entrantes como salientes, pulsaremos en *“Modificar”* **(3)** (Figura 11)

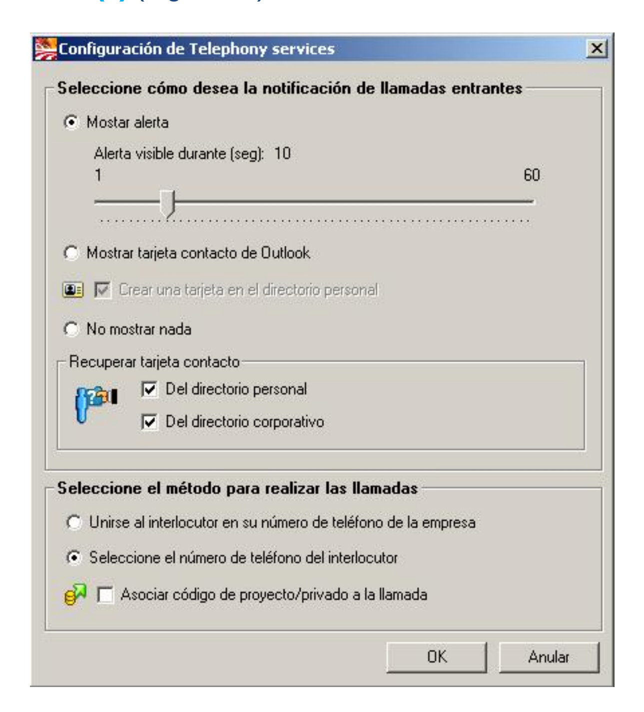


Figura 13. Configuración de Telephony services,

Nos aparecerá una ventana como la de la figura 13 en la que podremos modificar **el tipo de notificación de las llamadas entrantes**: mostrar alerta (mensaje emergente que aparece en la parte inferior derecha cuando se recibe una llamada), mostrar tarjeta, no hacer nada,…) y seleccionar el **método en el que realizamos una llamada** (se aconseja que se configure tal y como indicamos en el apartado 1 figura 4)





Para más información sobre estas opciones de configuración pulse en [?] de la barra de herramientas de Telephony services en la que disponemos de una ayuda Online.

Configuración de la barra de herramientas

Si queremos esconder en la pestaña *“Más”* de la barra de herramientas algunas opciones de las que no hagamos uso podemos hacerlo pulsando en *“Modificar”* **(4)** (Figura 11)



Figura 14. Configuración de la barra de herramientas

Las casillas marcadas serán aquellas que utilizamos más frecuentemente por lo que tendrán un acceso directo mientas que las que dejemos desmarcadas aparecerán en la pestaña *“Más”* de la barra de herramientas de Telephony Services.